

PERBAIKAN DESAIN *MINIMARKET* UNTUK MENGAKOMODASI LANSIA

Ratna Ayu Ratriwardhani¹⁾ dan Merry Sunaryo²⁾

^{1, 2}Prodi Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya, Jl. Raya Jemur Sari No. 57,
Surabaya, 60237

E-mail: ratna.ratriwardhani@yahoo.com

Abstract

The population of elderly people in Indonesia from year to year tends to be increase. The numbers of elderly people turned out causing many problems. By natural, physiological ability of the elderly body has decreased considerably. These physiological limitations have led demands to design public facilities that are friendly to the elderly, including minimarkets. Based on these various problems, the author conducted a minimarket design study to accommodate the elderly. It is expected that this design could improve the comfort of the elderly in minimarkets. In addition, in terms of business it can also increase the market share. First of all the study was conducted by identifying problems, then from the problems obtained, interview were held to some minimarket visitors aged over 60 years. The interviews that have been done generate some Voice of Customers (VoC). VoC that has been gained then processed into QFD. Based on the QFD that has been made, it is known that the gained VoC is transformed into the technical requirements that must be met by the minimarket manager. Based on the studies that have been carried out, the minimarket design must fulfill aspects such as proper shelf height, decent price tag dimensions and product name, floor slippage conditioning, shopping cart design that can be pushed, clear product layout instructions, magnifying glass availability to see product details, active guards availability to help & serve elderly visitors, and making rules to give priority for the elderly in the cashier queue.

Keywords: *Elderly, Minimarket, Product Design, Quality Function Deployment (QFD), Usability*

Abstrak

Populasi masyarakat usia tua di Indonesia dari tahun ke tahun cenderung meningkat. Banyaknya usia lansia ternyata menimbulkan banyak masalah. Secara alamiah, kemampuan fisiologis tubuh lansia telah banyak mengalami penurunan. Keterbatasan-keterbatasan fisiologis tersebut menyebabkan adanya tuntutan untuk mendesain fasilitas publik yang ramah terhadap lansia, termasuk *minimarket*. Berdasarkan berbagai masalah tersebut, penulis melakukan studi desain *minimarket* untuk mengakomodasi lansia. Diharapkan desain ini dapat meningkatkan kenyamanan para lansia di *minimarket*. Selain itu dari segi bisnis hal itu juga dapat meningkatkan *market share*. Pertama-tama studi dilakukan dengan melakukan identifikasi masalah, kemudian dari masalah-masalah yang didapat dilakukan wawancara kepada beberapa pengunjung *minimarket* yang berusia diatas 60 tahun. Wawancara yang telah dilakukan menghasilkan beberapa *Voice of Customers* (VoC). VoC yang telah terjaring kemudian diolah kedalam QFD. Berdasarkan QFD yang telah dibuat, diketahui bahwa VoC yang terjaring ditransformasikan kedalam *technical requirement* yang harus dipenuhi oleh pengelola *minimarket*. Berdasarkan studi yang telah dilakukan, desain *minimarket* harus memenuhi aspek-aspek seperti ketinggian rak yang layak, dimensi label harga dan nama produk yang layak, kondisi lantai yang tidak licin, desain keranjang yang bisa didorong, petunjuk letak produk jelas, tersedia kaca pembesar untuk melihat detail produk, tersedia penjaga yang aktif untuk membantu melayani pengunjung lansia, dan ada aturan mendahulukan lansia pada antrian kasir.

Kata Kunci: *Lansia, Minimarket, Product Design, Quality Function Deployment (QFD), Usabilit*
PENDAHULUAN

Populasi masyarakat usia tua di Indonesia dari tahun ke tahun cenderung meningkat. Pada tahun 1971, harapan hidup penduduk laki-laki 40 tahun dan 45 tahun untuk wanita. Pada tahun 1988 meningkat mencapai rata-rata 56,5 tahun untuk laki-laki dan 60 tahun untuk wanita. Diperkirakan dekade tahun 2000-an, harapan hidup akan lebih dari 65 tahun (Astawan & Wahyuni, 1988 dalam Tarwaka, dkk., 2004). Hal inilah yang menyebabkan jumlah lansia di Indonesia semakin meningkat.

Banyaknya usia lansia ternyata menimbulkan banyak masalah. Secara alamiah, kemampuan fisiologis tubuh lansia telah banyak mengalami penurunan. Perubahan gerak otot yang semakin kaku, stabilitas gerakan tangan yang gemetar, kontrol keseimbangan semakin labil, dan berbagai penurunan fungsi organ lainnya (Ancok 1993; Tjandra, dkk., 2001 dalam Tarwaka, dkk., 2004). Perubahan dan penurunan fungsi fisiologis yang dialami oleh lansia akan berakibat pada berkurangnya kekuatan otot, kontrol saraf, dan menurunkan kemampuan panca indera.

Keterbatasan-keterbatasan fisiologis tersebut menyebabkan adanya tuntutan untuk mendesain fasilitas publik yang ramah terhadap lansia, termasuk *minimarket*. Desain interior *minimarket* harus mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh lansia. Sebagai contoh, ketinggian rak barang harus mempertimbangkan antropometri tubuh lansia. Tidak hanya desain teknis, diperlukan juga desain administratif yang mengutamakan kebutuhan lansia, seperti peraturan dimana harus ada staf yang membantu kebutuhan lansia. Berdasarkan berbagai masalah tersebut, penulis melakukan studi desain *minimarket* untuk mengakomodasi lansia. Diharapkan desain ini dapat meningkatkan kenyamanan para lansia di *minimarket*. Selain itu dari segi bisnis hal itu juga dapat meningkatkan *market share*.

Tujuan dari studi ini adalah untuk mendesain *minimarket* yang mengakomodasi keterbatasan-keterbatasan pengunjung, khususnya kaum lansia.

METODE PENELITIAN

Studi dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah

Pada tahap ini dilakukan identifikasi terhadap permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh lansia saat melakukan aktivitas di *minimarket*. Masalah-masalah yang biasa dihadapi oleh para lansia, antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Kesulitan dalam mengambil barang yang berada di rak bagian atas
 - b. Kesulitan membaca nama produk dan harganya yang cenderung kecil
 - c. Kesulitan membawa barang menggunakan keranjang
 - d. Lantai yang licin berpotensi menyebabkan terpeleset
- Kesulitan dalam menemukan barang yang dicari

2. Studi literatur

Pada tahapan ini dilakukan kajian pustaka tentang beberapa metode yang digunakan untuk mendesain produk. Dari beberapa metode yang ada, penulis menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*), karena metode ini dapat menjaring kebutuhan-kebutuhan dari *customer* (kalangan lansia) sebagai pengguna.

3. Perencanaan desain penelitian

Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, penulis mendesain langkah-langkah studi yang akan dilakukan.

4. Survei masyarakat (*Voice of Customer*)

Untuk menjaring *voice of customer* penulis melakukan wawancara kepada beberapa pengunjung *minimarket* yang berusia diatas 60 tahun. Dokumentasi wawancara ditampilkan pada Gambar 1. dibawah ini. Dari wawancara tersebut dapat diketahui keluhan-keluhan yang mereka alami pada saat berbelanja di *minimarket*, juga diperoleh beberapa saran untuk perbaikan *minimarket*.

5. Membangun QFD (*Quality Function Deployment*)

QFD dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Identifikasi *customer requirements*
- b. Identifikasi fitur produk yang dibutuhkan untuk mengakomodasi *customer requirements*
- c. Menentukan hubungan teknis antar fitur produk
- d. Mengembangkan matriks hubungan antara *customer requirements* dan fitur produk

6. Penyusunan laporan

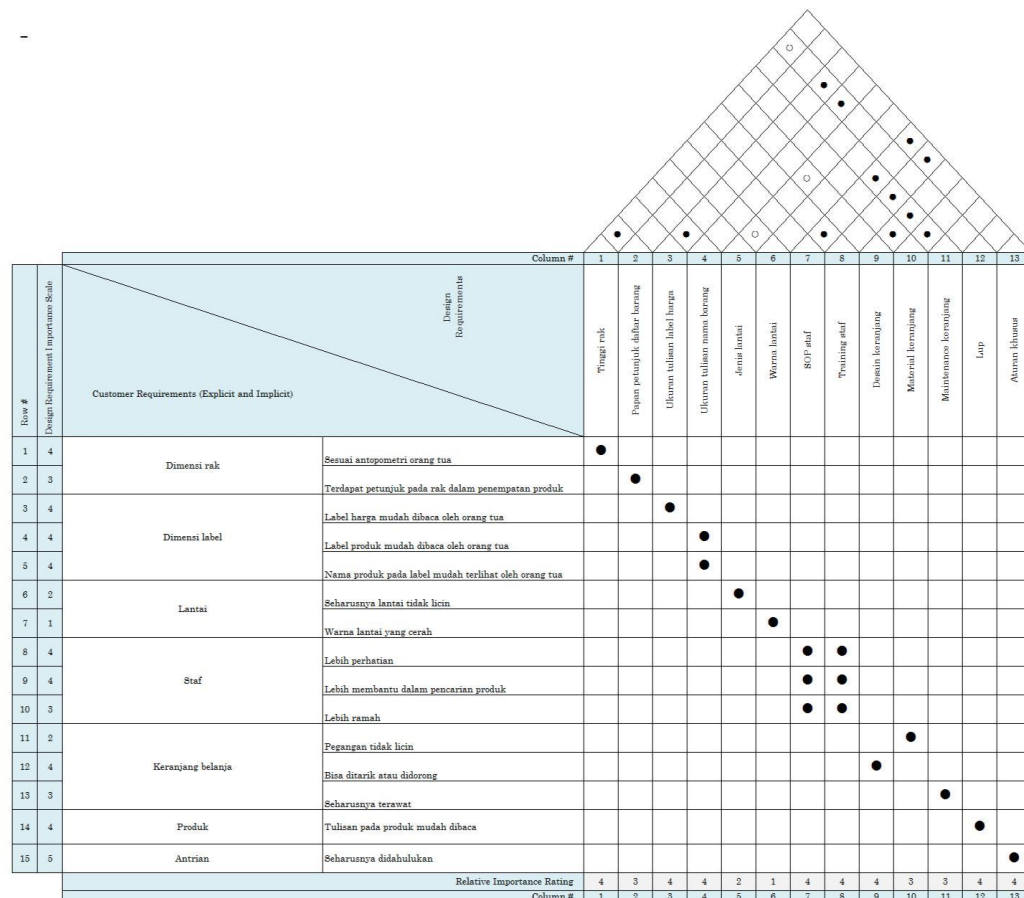
Pada tahapan ini menyusun laporan tentang hasil dan temuan-temuan yang diperoleh selama proses studi desain *minimarket*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Wawancara yang telah dilakukan menghasilkan beberapa *Voice of Customers* (VoC) antara lain:

1. Rak tidak boleh terlalu tinggi
2. Ukuran label harga dan nama barang harus cukup besar
3. Tulisan pada kemasan produk harus cukup besar
4. Lantai tidak boleh licin
5. Warna lantai harus cerah
6. Desain keranjang mudah digunakan dan tidak berat
7. Petunjuk letak produk harus jelas
8. Tersedia penjaga yang aktif untuk membantu melayani pengunjung lansia
9. Lansia harus didahulukan saat mengantri di kasir

Voice of Customers (VoC) yang telah terjaring kemudian diolah kedalam QFD yang ditampilkan pada gambar 1. berikut:



Gambar 1. Quality Fuction Deployment (QFD)

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan QFD yang telah dibuat, diketahui bahwa *Voice of Customers* (VoC) yang terjaring ditransformasikan kedalam *technical requirement* yang harus dipenuhi oleh pengelola *minimarket*. Berikut adalah aspek-aspek yang harus dipenuhi pengelola *minimarket* untuk mengakomodasi kenyamanan kalangan lansia:

1. Tinggi rak

Tinggi rak sebagai tempat produk harus didesain tidak terlalu tinggi, sesuai antropometri tubuh lansia. Hal ini dimaksudkan agar pengunjung minimarket dari kalangan lansia dapat menjangkau produk yang dipilih yang berada di rak atas.

2. Papan petunjuk daftar barang

Papan petunjuk daftar barang yang menunjukkan letak produk harus tersedia dan dapat dibaca pengunjung sesaat setelah memasuki minimarket. Hal ini dimaksudkan agar kalangan lansia tidak kebingungan saat akan mencari jenis barang yang akan dicari.

3. Ukuran tulisan label harga

Ukuran tulisan label harga seringkali tersedia dalam ukuran kecil yang sulit dibaca oleh kalangan lansia. Pengelola harus menyediakan label harga dengan ukuran tulisan yang lebih besar sehingga para lansia dapat membaca dengan mudah.

4. Ukuran tulisan label barang

Ukuran tulisan label barang juga seringkali tersedia dalam ukuran kecil yang sulit dibaca oleh kalangan lansia. Pengelola harus menyediakan label barang dengan ukuran tulisan yang lebih besar sehingga para lansia dapat membaca dengan mudah.

5. Jenis lantai

Jenis lantai harus dipilih yang memiliki permukaan tidak licin. Seharusnya digunakan jenis lantai keramik yang memiliki texture kasar. Hal ini dilakukan karena para lansia sangat rentan untuk terpeleset. Gambar 2. Di bawah ini menampilkan lantai keramik dengan texture kasar yang tidak licin.



Gambar 2. Lantai Keramik Bertexture Kasar

Sumber : Data Primer, 2018

6. Standar Operational Procedure (SOP) staf

Harus dibuat SOP untuk staf tentang kewajiban staf untuk selalu siaga membantu aktifitas kalangan lansia baik dalam mencari produk maupun mengambilnya. Hal ini dilakukan agar para lansia tidak mengalami kesulitan dalam melakukan aktifitas di *minimarket*.

7. Training staf

Harus dilakukan pelatihan kepada staf terhadap aspek diatas. Staf yang tidak terlatih akan sulit untuk melakukan tugasnya terutama terkait dengan pelayanan terhadap kalangan lansia.

8. Desain keranjang

Keranjang yang sering tersedia di *minimarket* mengharuskan pengunjung mengangkatnya. Untuk kalangan lansia mengangkat keranjang yang cukup berat akan sangat melelahkan. Untuk itu harus didesain keranjang yang dapat didorong (memiliki roda) sehingga para lansia tidak harus mengangkat keranjang yang berat.

9. Lup (kaca pembesar) untuk melihat detail tulisan pada kemasan produk

Pengunjung seringkali menginginkan untuk membaca detail keterangan yang ada pada kemasan produk. Untuk kalangan lansia tentu sulit untuk membaca tulisan tersebut dengan tulisan yang kecil. Oleh karena itu harus disediakan lup agar para lansia dapat melihatnya dengan baik.

10. Aturan khusus

Aturan khusus harus diberlakukan untuk lebih mengutamakan kalangan lansia dalam aktivitas di *minimarket* karena keterbatasan yang dimiliki. Pada saat mengantri di kasir para lansia harus didahulukan agar tidak terlalu lama menunggu.

KESIMPULAN

Berdasarkan studi yang telah dilakukan, desain *minimarket* harus memenuhi aspek-aspek: Ketinggian rak yang layak□□Dimensi label harga dan nama produk yang layak□□Kondisi lantai yang tidak licin□□Desain keranjang yang bisa didorong□□Petunjuk letak produk jelas□□Tersedia kaca pembesar untuk melihat detail produk□□Tersedia penjaga yang aktif untuk membantu melayani pengunjung lansia□□Ada aturan mendahulukan lansia pada antrian kasir

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut: Untuk mengurangi masalah-masalah yang dialami para lansia yang berbelanja di *minimarket*, pengelola *minimarket* hendaknya mempertimbangkan faktor *usability* untuk para lansia. Hal itu juga dapat meningkatkan *market share*. Studi ini dapat dikembangkan tidak hanya di *minimarket*,tetapi juga di *supermarket*.

DAFTAR PUSTAKA

Tarwaka, Bakri, Solichul, Sudiajeng, & Lilik. (2004). *Ergonomi untuk keselamatan, kesehatan kerja, dan produktivitas*. Surakarta:Uniba Press.

Petermans, & Ann, et al. (2010). Designing a retail store environment for the mature market: A european perspective. *Journal of Interior Design* vol 35 no 2.

Pettigrew, & Simione. (2005). The three big issues for older supermarket shoppers. *Journal of Consumer Market*

(Halaman ini sengaja dikosongkan)